

	“MANUAL DE CALIDAD”	Código	SGC-Grl-M-001
		Versión	003
		Fecha	19-06-2006
		Página	1 de 54

CENTRO DE CAPACITACIÓN INDUSTRIAL
(C.A.I.)

Sistema Gestión de Calidad
Manual de Calidad

Nch 2728. Of. 2003

Organismos Técnicos de Capacitación
 Requisitos

Preparado por: Marco Avaria Alvarado Director de Calidad Fecha Elaboración: 24 Enero 2006	Revisado por Jaime Opazo Farias Director Ejecutivo Fecha de Revisión: 19 Junio 2006	Aprobado por: Jaime Opazo Farias Director Ejecutivo Fecha Aprobación: 19 Junio 2006

	“MANUAL DE CALIDAD”	Código	SGC-Grl-M-001
		Versión	003
		Fecha	19-06-2006
		Página	2 de 54

Tabla de Contenidos

	Páginas
0. Descripción General	4
Introducción	4
Estructura Funcional Sistema Gestión de Calidad	5
Declaración de Compromiso de la Dirección	6
1. Alcance y campo de aplicación	7
2. Referencias Normativas	7
3. Términos y definiciones	8
4. Sistema de Gestión de Calidad	8
4.1 Requisitos generales	8
4.2 Requisitos de la documentación	12
4.3 Estructura y Conformación de la Organización para la Calidad	17
5. Responsabilidad de la Dirección	23
5.1 Compromiso de la Dirección	23
5.2 Enfoque al Cliente	25
5.3 Política de Calidad	25
5.4 Planificación	27
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación	28
5.6 Revisión por la Dirección	29
6. Gestión de Recursos	30
6.1 Provisión de Recursos	30
6.2 Recursos humanos	30
6.3 Infraestructura	32
6.4 Ambiente de trabajo	32
7. Realización del servicio	33
7.1 Planificación de la realización del servicio	33
7.2 Procesos relacionados con el cliente	33
7.3 Diseño y desarrollo	35
7.4 Compras	38
7.5 Producción y prestación del servicio	39
7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición	41

	“MANUAL DE CALIDAD”	Código	SGC-Grl-M-001
		Versión	003
		Fecha	19-06-2006
		Página	3 de 54

8. Medición, análisis y mejoramiento	41
8.1 Generalidades	41
8.2 Seguimiento y medición	41
8.3 Control del servicio no conforme	43
8.4 Análisis de datos	43
8.5 Mejoramiento	43
9. Otros requisitos	44
9.1 Generalidades	44
9.2 Requisitos administrativos y de infraestructura	44
9.3 Requisitos de personal	45
9.4 Requisitos de las actividades de capacitación	45
9.5 Requisitos de la relación con los participantes	46
10. Identificación de los Cambios	47
Anexos	
Anexo N° 1 Términos y Definiciones	52

	“MANUAL DE CALIDAD”	Código	SGC-GrI-M-001
		Versión	003
		Fecha	19-06-2006
		Página	4 de 54

0. Descripción General

Introducción

EL CENTRO DE CAPACITACIÓN INDUSTRIAL (C.A.I.), es un Programa dependiente de la Facultad de Ingeniería. Fue creado por Resolución Exenta N° 2006 del 17 de Julio de 1991. Dicha Resolución establece como objetivo: **“Realizar actividades de Capacitación y Adiestramiento dirigido a trabajadores e instituciones del medio productivo nacional”**.

A partir del año 1999, la Facultad encomendó la administración financiera del Programa C.A.I. a la **“Sociedad de Desarrollo Tecnológico de la Universidad de Santiago de Chile Limitada”** y que además actúa como OTEC para todos los Programas de Capacitación que las distintas unidades de la Universidad ejecutan.

Sin embargo, la Facultad de Ingeniería, mantiene la responsabilidad en la preparación, gestión y evaluación científica, académica y/o técnica de las actividades de capacitación que se realizan a través del Programa C.A.I.

Los programas de las actividades de capacitación responden en la actualidad a las altas exigencias de un mercado laboral en permanente cambio, que requiere de nuevas destrezas y habilidades.

Desde su inicio el **CENTRO DE CAPACITACIÓN INDUSTRIAL (C.A.I)** se ha desarrollado gracias al cumplimiento y la exigencia del mercado y a las referencias que han dejado nuestros clientes en las evaluaciones del proceso de nuestras actividades de capacitación y cursos impartidos durante todos estos años.

EL CENTRO DE CAPACITACIÓN INDUSTRIAL (C.A.I.) con el propósito de satisfacer la creciente demanda de nuestros Clientes, dispone de Programas y Planes de Capacitación continuos, flexibles y constantemente actualizados. Esto permite mejorar las destrezas y habilidades de los Participantes, las cuales son expresadas en su desarrollo personal y laboral.

	“MANUAL DE CALIDAD”	Código	SGC-Grl-M-001
		Versión	003
		Fecha	19-06-2006
		Página	5 de 54

La práctica es primordial para alcanzar los objetivos propuestos en nuestras actividades de capacitación y cursos impartidos, por lo tanto la orientación de nuestro quehacer pone un fuerte énfasis en la resolución de problemas, talleres y experiencias de laboratorio, promoviendo un activo aprendizaje de los Participantes.

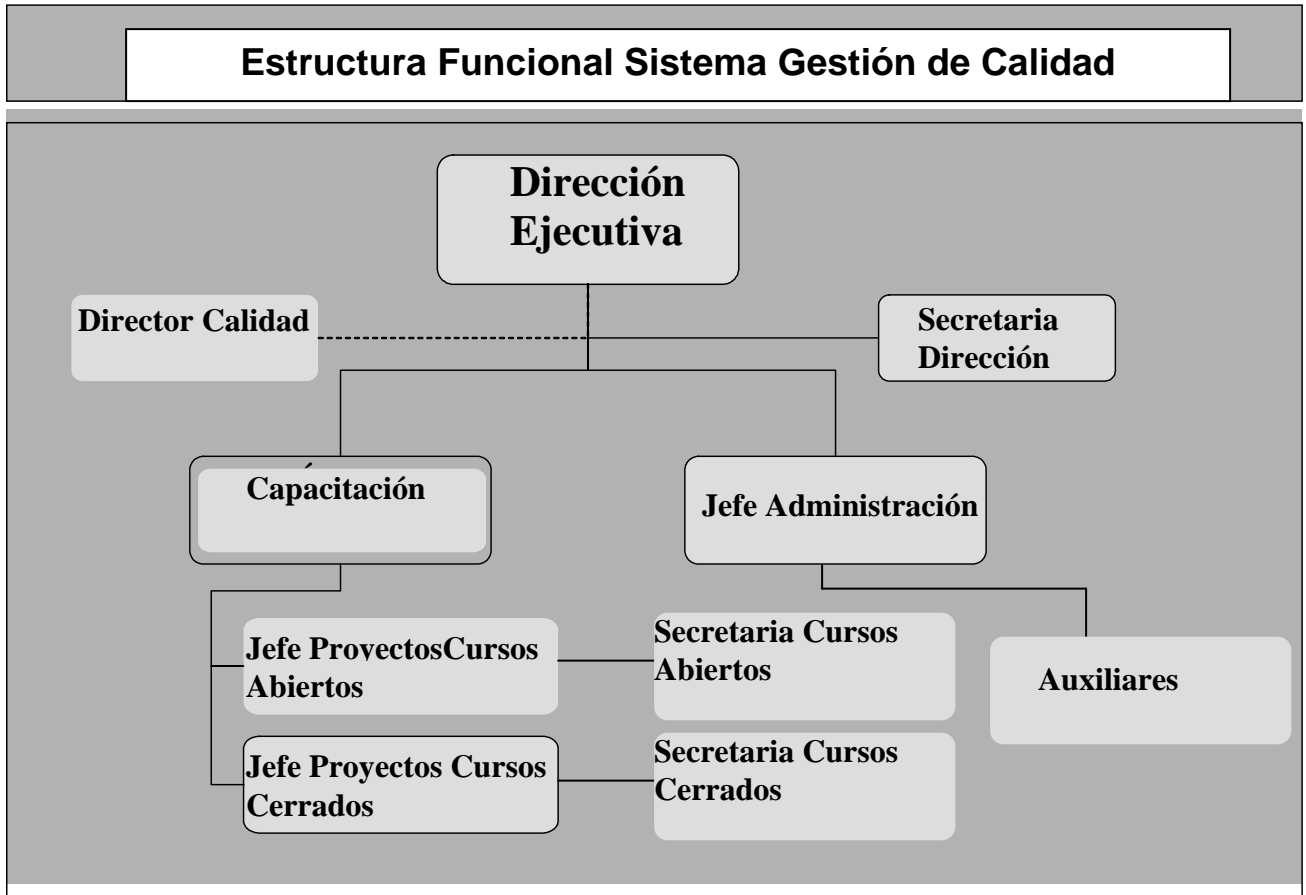


Figura N° 1

	“MANUAL DE CALIDAD”	Código	SGC-Grl-M-001
		Versión	003
		Fecha	19-06-2006
		Página	6 de 54

DECLARACIÓN

COMPROMISO CON LA CALIDAD DE LA DIRECCIÓN

En su calidad de Director Ejecutivo, quien suscribe, manifiesta el compromiso de brindar los recursos necesarios, su apoyo y facilidades para la creación, mantención y proceso de mejoramiento continuo de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la NCh 2728 Of. 2003 al CENTRO DE CAPACITACIÓN INDUSTRIAL (C.A.I.).

Creemos firmemente que las actuales exigencias de los mercados requieren satisfacer las necesidades de capacitación de manera organizada, responsable, acordes con las políticas que impulsan al país, siendo la “Calidad” un especial tópico en el quehacer nacional; por lo tanto, es nuestro objetivo la creación y mantenimiento al interior de nuestra organización de un Sistema de Gestión de Calidad que atienda los requerimientos de nuestros clientes, que satisfaga plenamente a nuestros participantes y dé cumplimiento a la normativa NCh 2728 Of. 2003 (Organismos Técnicos de Capacitación – Requisitos).

EL CENTRO DE CAPACITACIÓN INDUSTRIAL (C.A.I.) ha constituido un Comité de Calidad Interno, el cual tendrá por funciones, revisar la documentación que se establezca necesaria para el funcionamiento del S.G.C. en base a la normativa NCh 2728 Of. 2003.

Director Ejecutivo

	<h1>“MANUAL DE CALIDAD”</h1>	Código	SGC-Grl-M-001
		Versión	003
		Fecha	19-06-2006
		Página	7 de 54

1. Alcance y Campo de Aplicación

1.1 ALCANCE

El Alcance de nuestro Sistema de Gestión de Calidad es la **“Prestación de Servicios de Capacitación Ocupacional Integral, en las Áreas Productivas y de Servicios”**, aprobado por el Director Ejecutivo del **CENTRO DE CAPACITACIÓN INDUSTRIAL (C.A.I.)**, siendo evidencia de esta aprobación la firma que figura en la declaración de compromiso con la calidad de la Dirección.

1.2 APLICACIÓN

Abarca todos los procesos necesarios para entregar un servicio de actividades de capacitación efectiva a los Clientes, que incluye desde el diseño hasta la entrega del servicio, según la NCh 2728 Of. 2003.

Se excluyen de este manual el punto 7.6 porque no se utiliza el equipamiento mencionado dado los servicios ofrecidos, como tampoco está en los planes futuros. Sin embargo, si en alguna actividad específica se considerara utilizar algún dispositivo de estas características, el **CENTRO DE CAPACITACIÓN INDUSTRIAL (C.A.I.)** acudiría a servicios externos para su contratación.

2. Referencias Normativas

Los siguientes documentos normativos contienen las disposiciones que a través de la referencia en el texto de la norma, constituyen requisitos de ésta.

- NCh 9000:2000** : Sistema de Gestión de Calidad – Conceptos y Vocabularios.
- NCh 9001:2001** : Sistema de Gestión de Calidad – Requisitos.
- NCh–ISO 10013.Of2003** : Directrices para la documentación de Sistemas de Gestión de la Calidad.
- NCh 2728 Of.2003** : Organismos Técnicos de Capacitación – Requisitos.

	<h1>“MANUAL DE CALIDAD”</h1>	Código	SGC-Grl-M-001
		Versión	003
		Fecha	19-06-2006
		Página	8 de 54

3. Términos y Definiciones

Para los propósitos de la NCh 2728 se aplican los términos y definiciones de la NCh 9000:2000, incluyendo adicionalmente lo siguiente (Anexo N° 1: Términos y Definiciones):

- Acción de Capacitación.
- Actividad de Capacitación.
- Aptitudes.
- Autoridad Competente.
- Capacitación.
- Certificación.
- Cliente.
- Competencia laboral.
- Habilidades.
- Organismos Técnicos de Capacitación.
- Participantes.
- Proceso.
- Producto.
- Relator o facilitador.

4. Sistema de Gestión de Calidad

Con el objeto de asegurar la satisfacción de sus clientes el **CENTRO DE CAPACITACIÓN INDUSTRIAL (C.A.I.)** ha implementado un Sistema de Gestión de Calidad. Este Sistema de Gestión de Calidad está basado en la implementación de la Norma NCh 2728 Of. 2003. Organismos Técnicos de Capacitación - Requisitos.

4.1 Requisitos Generales

EL CENTRO DE CAPACITACIÓN INDUSTRIAL (C.A.I.) establece, documenta, implementa y mantiene un Sistema de Gestión de Calidad, mejorando continuamente su eficacia de acuerdo a los requisitos de la NCh 2728 Of. 2003.

4.1.1 Identificación de los Procesos

EL CENTRO DE CAPACITACIÓN INDUSTRIAL (C.A.I.) tiene definido como proceso único “**Prestación de Servicios de Capacitación**” que tiene 5 subprocesos (Figura N° 2), los cuales interactúan entre sí:

- Gestión Comercial.
- Diseño.
- Planificación.
- Ejecución.

	MANUAL DE CALIDAD	Código	SGC-GrI-M-001
		Versión	003
		Fecha	19-06-2006
		Página	9 de 54

- Cierre y Evaluación.

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	Código	SGC-GrI-M-001
		Versión	003
		Fecha	19-06-2006
		Página	10 de 54

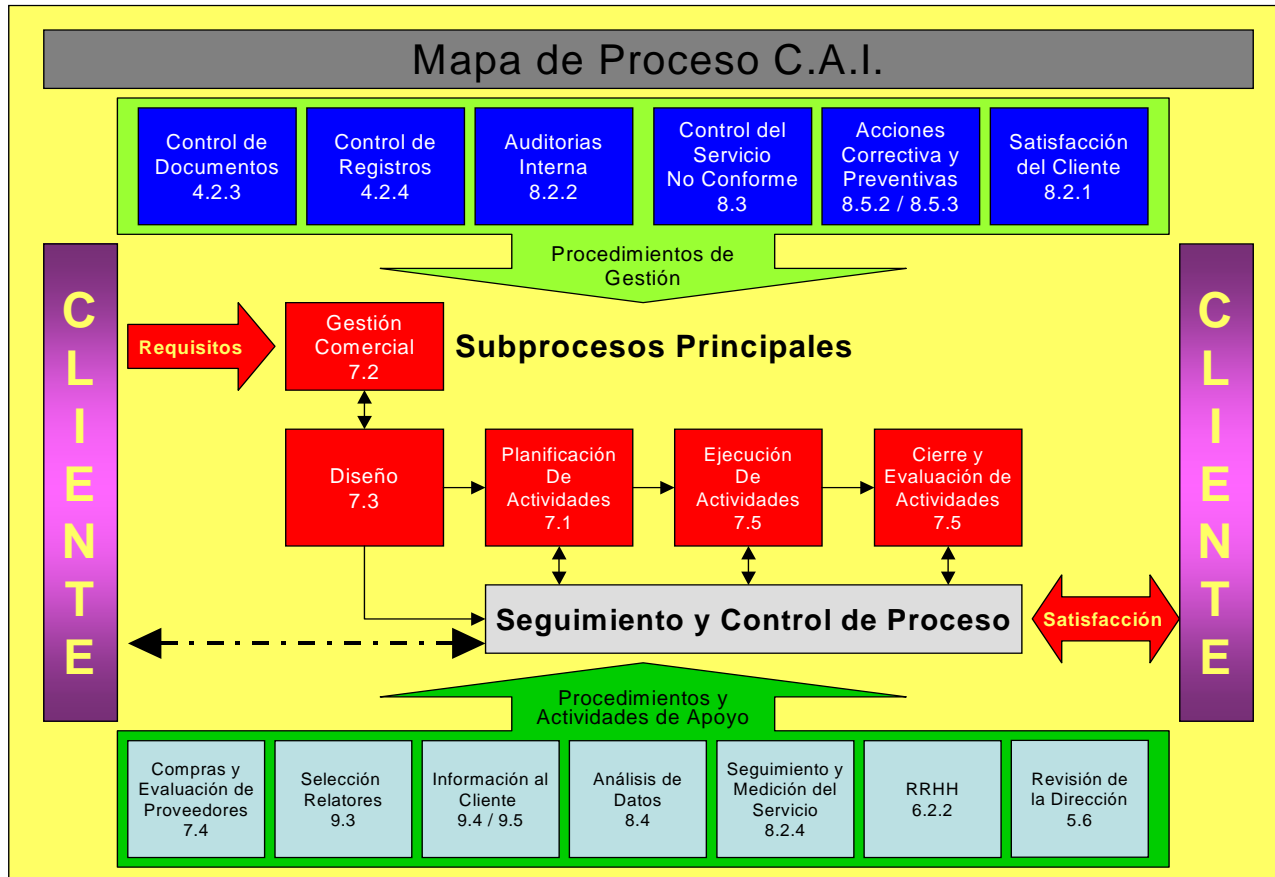


Figura N° 2

4.1.2 Secuencia e Interacción de los Procesos

La Interacción de los Procesos en el Sistema de Gestión de Calidad a considerar en la formulación del modelo del **CENTRO DE CAPACITACIÓN INDUSTRIAL (C.A.I.)** para cumplir con la NCh 2728 Of. 2003 se grafica en la figura N° 3.

En el punto 7. Realización del Servicio, se describe la secuencia e interacción del proceso de acuerdo al modelo diseñado por el **CENTRO DE CAPACITACIÓN INDUSTRIAL (C.A.I.)**.

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	Código	SGC-GrI-M-001
		Versión	003
		Fecha	19-06-2006
		Página	11 de 54

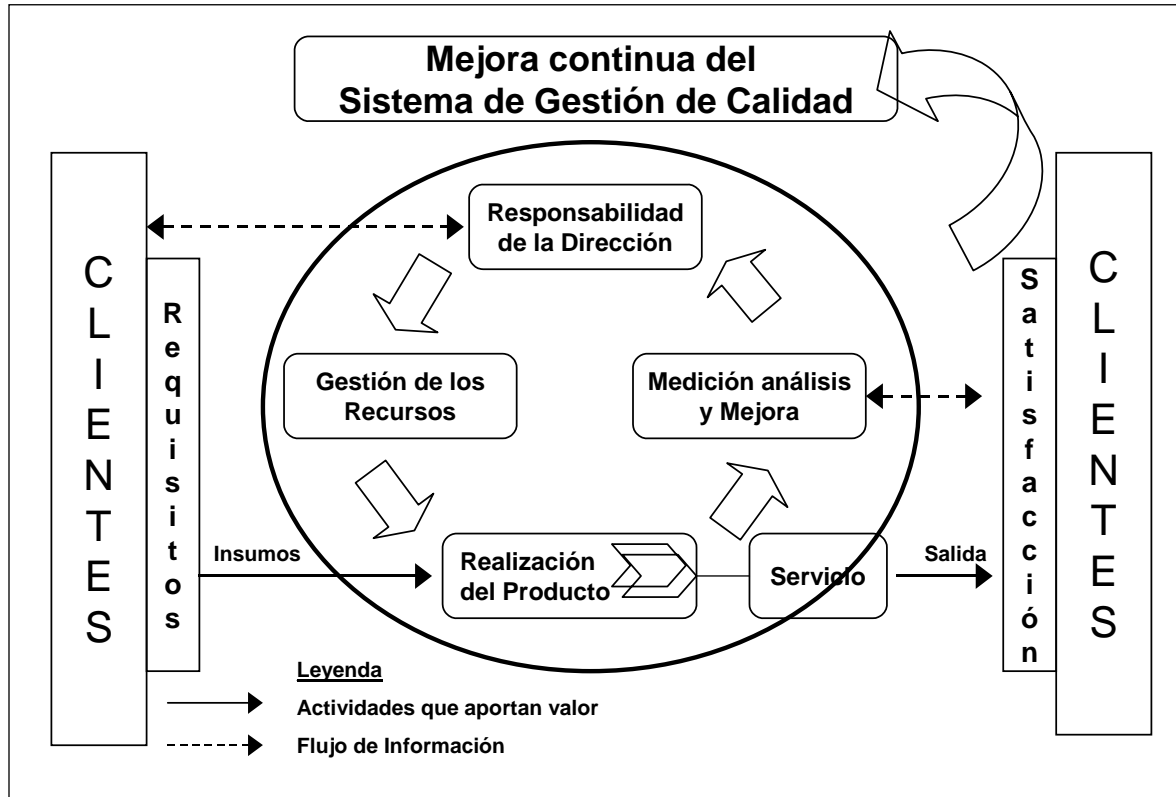


Figura N° 3

4.1.3 Criterios y Métodos Necesarios que Aseguren la Operatividad y Control

Para cada subproceso se han identificado los indicadores necesarios a medir y que deben estar bajo control, según cada procedimiento, de acuerdo a los puntos 8.2.3 y 8.2.4 de la NCh 2728 y del presente Manual de Calidad.

4.1.4 Disponibilidad de Recursos e Información

La Dirección asignará los recursos necesarios para apoyar la operación y el seguimiento del proceso.

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	Código	SGC-Grl-M-001
		Versión	003
		Fecha	19-06-2006
		Página	12 de 54

4.1.5 Indicadores de Gestión de Calidad

EL CENTRO DE CAPACITACIÓN INDUSTRIAL (C.A.I.) declara mantener indicadores de calidad, los cuales se calculan conforme a las mediciones que se efectúan de acuerdo a la realización de las actividades de los cursos. A partir de la corrección de errores que surjan como consecuencia de la aplicación del servicio, se verificará la eficacia de los procesos relacionados, aplicando en forma oportuna las acciones correctivas pertinentes.

Los indicadores de calidad son revisados y aprobados por el Director Ejecutivo, cuya presentación la efectúa el Director de Calidad, según **“Matriz Control de Indicadores” (CAP-Mtr-E-002)**.

El resultado del análisis de estos indicadores constituye una de las herramientas fundamentales para la verificación de eficacia del Sistema de Gestión de Calidad que mantiene el **CENTRO DE CAPACITACIÓN INDUSTRIAL (C.A.I.)**, permitiendo revisar y validar la vigencia de la política de calidad y de sus objetivos, además de constituir una de las herramientas fundamentales para el mejoramiento continuo.

4.1.6 Acciones para Alcanzar los Resultados Planificados y el Mejoramiento Continuo del Proceso

EL CENTRO DE CAPACITACIÓN INDUSTRIAL (C.A.I.), para implementar el Sistema de Gestión de Calidad y alcanzar los resultados planificados y el mejoramiento continuo, establece un Comité de Calidad cuyas actividades son descritas en 4.3.1.1.1 del presente Manual de Calidad.

4.2. Requisitos de la Documentación

4.2.1 Generalidades de los Documentos

EL CENTRO DE CAPACITACIÓN INDUSTRIAL (C.A.I.) mantiene actualizado los documentos como un medio de asegurar que todos los servicios entregados cumplan los requerimientos especificados, tanto en la normativa como por sus clientes, dando énfasis en la prevención de No Conformidades.

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	Código	SGC-Grl-M-001
		Versión	003
		Fecha	19-06-2006
		Página	13 de 54

La documentación del Sistema de Gestión de Calidad, esta constituida por el Manual de Calidad, Procedimientos, Programas de Actividades de Capacitación y Registros de Calidad (Figura N° 4).

Lo anterior se refleja en la práctica a través de cuatro niveles que documentan el Sistema de Gestión de Calidad:

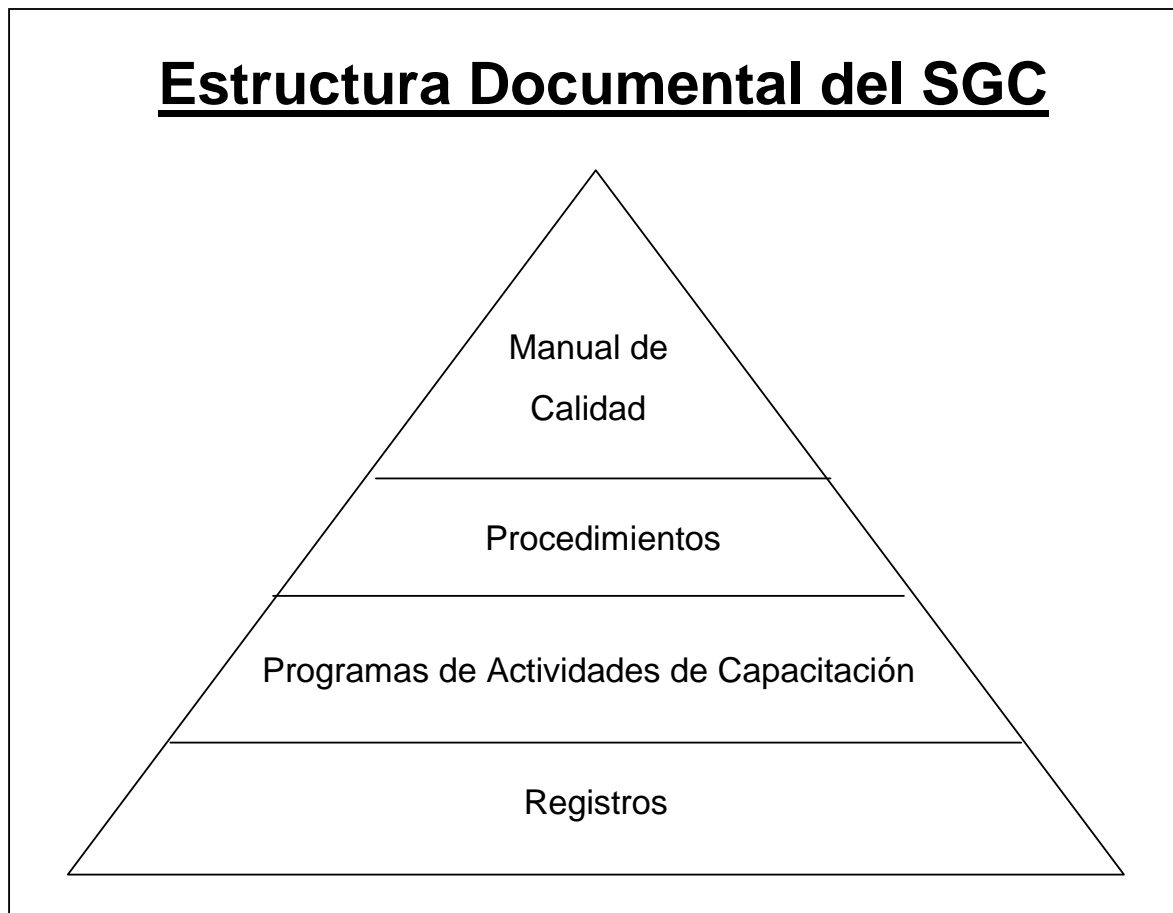


Figura N° 4

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	Código	SGC-Grl-M-001
		Versión	003
		Fecha	19-06-2006
		Página	14 de 54

La documentación del Sistema de Gestión de Calidad está constituida y se define por:

- **Manual de Calidad:** Documento que especifica el S.G.C del C.A.I.
- **Procedimientos:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso, del **CENTRO DE CAPACITACIÓN INDUSTRIAL (C.A.I.)**.
Nota 1: Los procedimientos pueden estar documentados o no.
- **Programas de Actividades de Capacitación:** Documento que contiene la identificación del curso, los objetivos, contenido programático, actividades a realizar, conforme a las especificaciones establecidas por el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE).
- **Registros de Calidad:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas en el C.A.I.

4.2.2 Documentación del Sistema

4.2.2.1 Manual de la Calidad del Centro de Capacitación Industrial (C.A.I.)

Este documento matriz describe la política y objetivos de calidad, la estructura general, responsabilidades y la forma en que el **CENTRO DE CAPACITACIÓN INDUSTRIAL (C.A.I.)** satisface los requerimientos establecidos y los métodos para mantener en forma eficiente el Sistema de Gestión de Calidad, haciendo referencia a todos los procedimientos que intervienen en el mismo. Este hace mención de manera integrada a los procedimientos de trabajo, que constituyen el Sistema de Gestión de Calidad, a fin de satisfacer en forma consistente la Política y Objetivos de Calidad planteados.

4.2.2.2 Procedimientos

Se refiere a los procedimientos generales o específicos que se mencionan en el presente Manual de Calidad y que son los documentos donde se regulan las tareas y actividades establecidas, alcance de los procesos y actividades, como así mismo el método y las responsabilidades en la ejecución de tareas.

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	Código	SGC-Grl-M-001
		Versión	003
		Fecha	19-06-2006
		Página	15 de 54

4.2.2.3 Programas de Actividades de Capacitación

Son los programas de actividades de capacitación aprobados por el Cliente y/o el SENCE. Estos programas incluyen desde los objetivos de la actividad de capacitación a realizar, la metodología, recursos, materiales, infraestructura, número de horas, segmento a quien está orientada la actividad y otros requisitos solicitados por el Cliente.

4.2.2.4 Registros

Proporcionan evidencia objetiva del cumplimiento de los requisitos propios del **CENTRO DE CAPACITACIÓN INDUSTRIAL (C.A.I.)** o de sus Clientes. Son planillas, formularios y listas de verificación, entre otros.

Los registros permiten demostrar que el Sistema de Gestión de Calidad ha sido implementado correctamente.

4.2.3 Control de Documentos

Para ejecutar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad el **CENTRO DE CAPACITACIÓN INDUSTRIAL (C.A.I.)** tiene una estructura que permite el control de cada uno de los documentos del sistema.

En este control se dará cumplimiento a las siguientes exigencias:

- Preparación y aprobación de documentos antes de su emisión.
- Revisión y actualización de los documentos.
- Identificación de cambios o modificaciones en los documentos.
- Vigencia de los documentos.
- Disponibilidad de los documentos para los participantes del Sistema de Gestión de Calidad.
- Identificación de documentos de origen externo, internos y control de distribución.
- Identificación clara y legible.

Para la aplicación de lo enunciado precedentemente véase Procedimiento “**Preparación / Modificación - y Control y Difusión de Documentos**” (*CAL-Grl-P-001*) y Procedimiento “**Control de Registros**” (*CAL-Grl-P-002*).

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	Código	SGC-Grl-M-001
		Versión	003
		Fecha	19-06-2006
		Página	16 de 54

4.2.3.1 Elaboración de la Documentación

Todo documento generado es identificado en forma inequívoca y única, incorporándose un código a cada documento, la fecha de elaboración, N^o de revisión o versión, fecha de la última revisión vigente, N^o de página y páginas totales, y la firma del personal del **CENTRO DE CAPACITACIÓN INDUSTRIAL (C.A.I.)** que lo prepara, revisa y aprueba.

Los códigos para cada documento están definidos según Procedimiento “**Preparación / Modificación - y Control y Difusión de Documentos**” (*CAL-Grl-P-001*).

4.2.3.2 Aprobación y Distribución del Manual y de la Documentación del Sistema de Gestión de Calidad

El Manual de Calidad del **CENTRO DE CAPACITACIÓN INDUSTRIAL (C.A.I.)** es Preparado por el Director de Calidad y Revisado y Autorizado por el Director Ejecutivo, por corresponder este documento matriz al nivel estratégico de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad.

En el caso de los procedimientos e instrucciones de trabajo del área de Calidad, la preparación la efectúa el Director de Calidad, la revisión corresponde al Comité de Calidad y la aprobación es efectuada por el Director Ejecutivo. Para los procedimientos e instrucciones del área de Capacitación y/o Administración, la preparación la realizará el Director de Calidad en conjunto con el Jefe de Proyecto respectivo, revisado por el Comité de Calidad y aprobado por el Director Ejecutivo.

Del Manual de Calidad y de los Procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad, existirá un ejemplar original, y una copia electrónica para difusión a todo el personal, la custodia de ambos documentos, conservación y mantención, será responsabilidad del Director de Calidad, según Procedimiento “**Preparación / Modificación - y Control y Difusión de Documentos**” (*CAL-Grl-P-001*).

4.2.3.3 Para Efectos de Difusión:

Para Efectos de Difusión del Manual y los Procedimientos, el **CENTRO DE CAPACITACIÓN INDUSTRIAL (C.A.I.)** dispone de una **Biblioteca Electrónica Documental (BED)**, donde el Personal del C.A.I. podrá consultar (leer) el **Manual de Calidad** y **Manuales de Procedimientos**, Formulario “**Control de Indicadores. Área de Capacitación (Cursos Abiertos-Cerrados)**” (*CAP-Grl-R-010*) y no tendrán acceso a realizar modificaciones. Cualquier copia que se obtenga de la BED será una **COPIA NO CONTROLADA**.

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	Código	SGC-Grl-M-001
		Versión	003
		Fecha	19-06-2006
		Página	17 de 54

4.2.3.4 Cambios en los Documentos

Todo cambio o modificación de la documentación del sistema se realiza conforme al Procedimiento “**Preparación / Modificación - y Control y Difusión de Documentos**” (*CAL-Grl-P-001*).

4.2.3.5 Vigencia de los Documentos

Todo documento que se haya catalogado como invalidado, modificado u obsoleto se elimina, según Procedimiento “**Preparación / Modificación - y Control y Difusión de Documentos**” (*CAL-Grl-P-001*).

4.2.4 Control de Registros

EL CENTRO DE CAPACITACIÓN INDUSTRIAL (C.A.I.) establece y mantiene registros para proporcionar la evidencia de su conformidad, así como la operación eficaz del Sistema de Gestión de Calidad. Los registros se mantienen legibles, identificables y recuperables según Procedimiento “**Control de Registros**” (*CAL-Grl-P-002*).

Los Formularios de los Registros utilizados por el Sistema de Gestión de Calidad, se encuentran disponibles en la BED. Por su carácter de operativos los Formularios se encuentran sin restricción de Uso.

4.3 Estructura y Conformación de la Organización para la Calidad

4.3.1 Estructura del Comité de Calidad

La estructura de apoyo para el Sistema de Gestión de Calidad está compuesta por los siguientes integrantes y es coordinado por el Director de Calidad:

Director Ejecutivo.

Director de Calidad.

Jefes de Proyectos.

Administrativos.

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	Código	SGC-Grl-M-001
		Versión	003
		Fecha	19-06-2006
		Página	18 de 54

4.3.1.1 Responsabilidades y Autoridades

4.3.1.1.1 Comité de Calidad

Para el fiel cumplimiento de los Objetivos el Comité de Calidad, mantendrá a lo menos reuniones trimestrales, o según calendario establecido por el Comité de Calidad. Podrá funcionar con al menos tres de sus miembros y deberá contar con la presencia del Director de Calidad.

El Comité tendrá las siguientes funciones y responsabilidades:

- Monitorear el sistema de Gestión de Calidad en reuniones realizadas según calendario en este mismo comité, pudiendo llamar a reuniones extraordinarias cada vez que el Director Ejecutivo lo considere conveniente. Los acuerdos, responsabilidades y plazos quedarán registrados en las Actas de Reuniones de este Comité.
- Revisar el Sistema de Gestión de Calidad, analizar su funcionamiento y proponer acciones a seguir para el período siguiente; revisar la documentación de calidad que se genere o modifique, de acuerdo a los objetivos que se establezcan.
- Revisar, Quejas, Reclamos y Sugerencias; de Clientes/ Participantes, Proveedores, Personal del CAI.
- Dejar constancia en Actas de Comité, las actividades de seguimiento de las acciones correctivas y preventivas propuestas.

Las Responsabilidades y Funciones de los Cargos del Comité de Calidad están definidos por:

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	Código	SGC-Grl-M-001
		Versión	003
		Fecha	19-06-2006
		Página	19 de 54

A) Director Ejecutivo

Tiene autoridad sobre toda la organización definida para el Sistema de Calidad. Su función es:

- Asignar los recursos materiales y humanos para la implantación y mantención del Sistema de Gestión de Calidad.
- Aprobar los documentos del Sistema, modificaciones y revisiones que le competen directamente, particularmente el Manual de Calidad, Programa de Auditorías Internas y Programa de Capacitación.
- Planificar la Revisión general del Sistema en conjunto con el Director de Calidad, y solicita planes de acción derivados de dichas revisiones, cuando corresponda.
- Efectuar la revisión anual de resultados del Sistema de Gestión de Calidad, información entregada por el Director de Calidad.
- Convocar a reunión extraordinaria al Comité de Calidad del **CENTRO DE CAPACITACIÓN INDUSTRIAL (C.A.I.)**.
- Custodiar toda la documentación original del sistema de calidad, mantener actualizados y clasificados los documentos como un medio de asegurar que todos los servicios entregados cumplan los requerimientos especificados, tanto en la normativa como por cada uno de sus Clientes, dando énfasis en la prevención de las No Conformidades.
- Comunicar, difundir y promover la cultura de calidad.
- Asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos de los Clientes a todo el personal de los diferentes niveles del C.A.I.
- Revisar y controlar la implementación de los Programas de Capacitación del Personal.
- Planificar las reuniones del Comité de Calidad, tanto las programadas, como extraordinarias con el fin de efectuar revisiones por la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad.

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	Código	SGC-Grl-M-001
		Versión	003
		Fecha	19-06-2006
		Página	20 de 54

B) Director de Calidad

El Director Ejecutivo nombra al Director de Calidad, capacitado en la NCh 2728 con el objetivo de implementar, mantener, proponer, administrar y supervisar el Sistema de Gestión de Calidad al interior del C.A.I. Su función es:

- Revisar los documentos y registros del sistema.
- Pre-aprobar los documentos que se presentan en los Comités de Calidad.
- Supervisar cada una de las actividades de los procesos certificados.
- Presentar en las reuniones de Comité, resúmenes de las acciones preventivas y correctivas y reclamos de los Clientes.
- Elaborar anualmente un informe detallado de Gestión del Sistema a la Dirección Ejecutiva.
- Efectuar la elaboración, modificación y control de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad.
- Informar al Director Ejecutivo el estado del Sistema de Gestión de Calidad.
- Revisar y controlar la implementación de los programas incluidos en el Sistema de Calidad (Programa de Auditorías Internas).
- Hacer seguimiento y controlar que se lleven a cabo las acciones de mejoras y evaluar la eficacia de las soluciones implementadas.
- Programar las Auditorías Internas de Calidad, sobre la base de la importancia de la actividad que deba ser auditada, según fecha acordada en Comité de Calidad.
- Canalizar los resultados de las Auditorías Internas como información necesaria para las revisiones de la Dirección.

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	Código	SGC-Grl-M-001
		Versión	003
		Fecha	19-06-2006
		Página	21 de 54

- Implementar y mantener procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad.
- Incorporar formularios, procedimientos y registros según Procedimiento “**Preparación / Modificación - y Control y Difusión de Documentos**” (*CAL-Grl-P-001*) y Procedimiento “**Control de Registros**” (*CAL-Grl-P-002*).

El Director de Calidad es autónomo, sólo reporta al Director Ejecutivo o a quien este último delegue dicha función.

C) Secretario Técnico

Es elegido por los integrantes del Comité de Calidad. Su función es:

- Registrar los acuerdos del Comité y elaborar Actas de Reunión del Comité de Calidad.
- Preparar y coordinar las reuniones del Comité de Calidad, tanto las programadas como extraordinarias con el fin de efectuar revisiones por la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad, en acuerdo con el Comité de Calidad.

D) Otros Integrantes del Comité de Calidad

Podrán formar parte del Comité de Calidad los siguientes cargos: Jefes de Proyectos, Administrativos, otros. Su función es:

- Participar en las reuniones del Comité de Calidad.
- Proponer acciones y mejoras al Sistema de Calidad.
- Entregar, proporcionar y recopilar información de evaluaciones de Clientes y proveedores solicitadas en el Comité de Calidad.

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	Código	SGC-GrI-M-001
		Versión	003
		Fecha	19-06-2006
		Página	22 de 54

E) Personal Involucrado en el Sistema de Gestión de Calidad

Podrán participar en las sesiones del Comité de Calidad otros integrantes del **CENTRO DE CAPACITACIÓN INDUSTRIAL (C.A.I.)** que sea requerido por éste, o que desee participar, con la finalidad de aportar antecedentes necesarios para el trabajo de dicho Comité. Su función es:

- Ejecutar las actividades que le son asignadas de acuerdo a los procedimientos e instructivos de trabajo implementados.
- Solicitar modificación a los documentos de su área, cada vez que las actividades descritas requieran de cambios.
- Informar las desviaciones en el cumplimiento de las actividades que afectan a la calidad.

4.3.2 Estructura del Equipo de Auditoría Interna

Se compone de la(s) persona(s) que ha(n) sido capacitada(s) en Interpretación Normas ISO y que el Director Ejecutivo asigna, pudiendo ser un servicio externo. Ver Procedimiento “**Auditorías Internas**”. (**CAL-GrI-P-003**).

4.3.2.1 Auditor Interno

El Auditor Interno de Calidad evalúa la efectividad de Sistema de Gestión de Calidad para el cumplimiento de la Política de Gestión de Calidad. Al velar por la correcta Gestión de la Calidad al interior del **CENTRO DE CAPACITACIÓN INDUSTRIAL (C.A.I.)**, deberá estar debidamente capacitado en la interpretación de NCh 2728 Of. 2003 y será designado por el Director Ejecutivo. Su función es:

- Proponer acciones y mejoras al Sistema de Gestión de Calidad. Revisa el Sistema de Gestión de Calidad e informa las No Conformidades respectivas.
- Informar en conjunto con el Director de Calidad al Comité, los resultados de las mediciones del período.
- Revisar, chequear y comparar los registros respecto de los estándares definidos en el Sistema de Gestión de Calidad.

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	Código	SGC-Grl-M-001
		Versión	003
		Fecha	19-06-2006
		Página	23 de 54

- Ejecutar las Auditorias basándose en el programa realizado.
- El Auditor no podrá auditar su propia área.
- Realizar Auditorias de seguimiento para verificar y registrar la implementación y efectividad de las acciones correctivas y preventivas gestionadas.

5. Responsabilidad de la Dirección

5.1 Compromiso de la Dirección

La Dirección Ejecutiva del **CENTRO DE CAPACITACIÓN INDUSTRIAL (C.A.I.)** proporciona evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Calidad, para el mejoramiento continuo de su eficacia y retroalimentación de éste.

Lo anterior es declarado por la Dirección Ejecutiva en forma explícita en el presente **Manual de Calidad** como **“COMPROMISO CON LA CALIDAD DE LA DIRECCIÓN”** y ratificado en forma interna por todo el Personal del C.A.I.

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	Código	SGC-Grl-M-001
		Versión	003
		Fecha	19-06-2006
		Página	24 de 54

DEFINICIONES ESTRATÉGICAS

VISIÓN

“Ser una institución adscrita a la Facultad de Ingeniería, que desde el ámbito Organizacional: implemente una estructura y sistema de gestión que se caracterice por su autonomía, carácter estratégico y descentralizado. Desde el ámbito Académico: gestionar la consolidación de programas de capacitación y perfeccionamiento que den respuesta a las necesidades del país y de las empresas”.

MISIÓN

“Apoyar la transformación económica y social del país, acorde con las demandas de las empresas y satisfacer la necesidad creciente de los trabajadores de formación permanente a lo largo de su vida laboral”.

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	Código	SGC-Grl-M-001
		Versión	003
		Fecha	19-06-2006
		Página	25 de 54

5.2 Enfoque al Cliente

EL Director Ejecutivo del **CENTRO DE CAPACITACIÓN INDUSTRIAL (C.A.I.)** está comprometido con la determinación y cumplimiento de los requisitos del Cliente con el propósito de fortalecer la Satisfacción de Clientes (7.2.1 y 8.2.1 del presente Manual de Calidad).

Esto se refleja:

- Dando fiel cumplimiento a la “**Orden de Compra para la Prestación de Servicios de Capacitación**” (**CAP-Grl-R-015**) con el Cliente/Participante, en el cual se especifican los requerimientos, precio, lugar físico y otros que permitan alinear expectativas con el Cliente/Participante.
- Efectuando evaluaciones con los participantes, con sugerencias y observaciones.
- Gestionando las quejas, reclamos y sugerencias que los participantes formulen, a través del Procedimiento “**Quejas – Reclamos / Sugerencias**” (**CAL-Grl-P-004**), para estos efectos existe un Formulario “**Quejas y Reclamos/ Sugerencias**” (**CAL-Grl-R-026**).
- Revisando toda esta información para su continua mejora y retroalimentación del sistema (8.5.1 del presente Manual de Calidad).

5.3 Política de Calidad

La Política de Calidad del **CENTRO DE CAPACITACIÓN INDUSTRIAL (C.A.I.)** corresponde a lo descrito en el presente Manual de Calidad, a lo que se suman los requerimientos de la NCh 2728 correspondiendo en el espíritu y lineamiento a lo expresado en dicha norma.

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	Código	SGC-Grl-M-001
		Versión	003
		Fecha	19-06-2006
		Página	26 de 54

POLÍTICA DE CALIDAD

EL CENTRO DE CAPACITACIÓN INDUSTRIAL (C.A.I.), se compromete a implementar y operar un Sistema de Gestión de Calidad bajo la NCh 2728 Of. 2003: Organismos Técnicos de Capacitación - Requisitos.

Es Política:

- Ser una Organización de Prestación de Servicios de Capacitación Ocupacional Integral en las Áreas Productivas y de Servicios.
- Ser una organización orientada a nuestros Clientes, ofreciendo un servicio que conozca y dé respuestas a sus necesidades, cumpliendo rigurosamente nuestros compromisos.
- Desarrollar y mantener canales de comunicación con nuestros Clientes internos y externos en forma permanente.
- Ejecutar nuestra actividad con eficacia, cumpliendo con las leyes y regulaciones vigentes y aplicables.
- Consolidar la Calidad de los Procesos y la Excelencia Operacional a través de la Mejora Continua, integrando Indicadores que permitan una permanente revisión y adecuación, del Sistema de Gestión de Calidad y los Objetivos de Calidad.

Jaime Opazo Farias
Director Ejecutivo

Junio 2006.

V-001

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	Código	SGC-Grl-M-001
		Versión	003
		Fecha	19-06-2006
		Página	27 de 54

NUESTROS PRINCIPIOS

- Nuestro Centro sustenta su accionar en valores tradicionales y permanentes, tales como: el respeto, conocimiento y responsabilidad, pilares de los valores éticos que conforman el ámbito de nuestra conducta permanente lo que permite formar participantes idóneos para desenvolverse en su campo laboral.
- Nuestros esfuerzos están orientados a entregar a los participantes herramientas para mejorar sus oportunidades y condiciones de vida permitiéndoles aplicar los conocimientos adquiridos en su desempeño laboral.

5.4. Planificación

5.4.1. Objetivo de Calidad

La Dirección Ejecutiva establece los Objetivos de Calidad, que permitan mejorar el desempeño del **CENTRO DE CAPACITACIÓN INDUSTRIAL C.A.I.**

Estos Objetivos de Calidad deben ser medibles con el fin de facilitar la revisión efectiva y eficiente por parte de la Dirección Ejecutiva. Para el planteamiento de los Objetivos de Calidad nos basamos en estándares de calidad que permitan dar satisfacción al Cliente, optimizando los recursos y permitiéndonos estar certificados bajo la NCh 2728 Of. 2003.

Los “**Objetivos Anuales de Calidad**” (**CAL-Grl-R-002**) son planificados una vez al año, presentados al Comité de Calidad por el Director de Calidad, revisados por el Comité de Calidad y aprobados por el Director Ejecutivo.

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	Código	SGC-GrI-M-001
		Versión	003
		Fecha	19-06-2006
		Página	28 de 54

5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de Calidad

Se realiza en base a la Política de Calidad, Objetivos de Calidad, Procedimientos u otras instancias que la Dirección Ejecutiva considere pertinente dentro del marco del Sistema de Calidad.

5.5. Responsabilidad, Autoridad y Comunicación

5.5.1 Responsabilidad y Autoridad

El Director Ejecutivo es responsable de definir y comunicar al interior del **CENTRO DE CAPACITACIÓN INDUSTRIAL C.A.I.**, las responsabilidades y autoridad del personal dentro de la organización, según se establecen en la Estructura Funcional (Figura N° 1 del presente Manual de Calidad) y “**Descripción de Cargos**” (**CAL-GrI-R-003**). La asignación de Responsabilidad y Autoridad permite habilitar al personal para contribuir al logro de los Objetivos de Calidad y para fortalecer su involucramiento, motivación y compromiso.

5.5.2 Representante de la Dirección

El Director Ejecutivo del **CENTRO DE CAPACITACIÓN INDUSTRIAL (C.A.I.)** ha dado al Director de Calidad la responsabilidad de representarlo, según punto 4.3.3.1.1-B del presente Manual de Calidad.

5.5.3 Comunicación Interna

La Comunicación Interna de las materias y temas relacionados con el Sistema de Calidad, se realizarán a través de:

- Reuniones lideradas por el Director Ejecutivo y/o Director de Calidad.
- Comunicaciones a través de Correos Electrónicos y Circulares.
- Vía Intranet en una Biblioteca Electrónica Documental (BED) del Sistema de Gestión de Calidad. En ésta se mantienen: Manual de Calidad, Procedimientos e Instrucciones de Trabajos y Resultados de Indicadores de Calidad.
- Difusión de los resultados de las actividades de capacitación en diarios murales, u otros medios creados para estos efectos.

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	Código	SGC-Grl-M-001
		Versión	003
		Fecha	19-06-2006
		Página	29 de 54

5.6 Revisión por la Dirección Ejecutiva

5.6.1 Generalidades

Una vez al año el Director Ejecutivo realiza una revisión general de todos los resultados de la Gestión de Calidad contenidos en el “**Informe Anual del Sistema de Gestión de Calidad**” (CAL-Grl-R-004), el cual es elaborado y entregado por el Director de Calidad.

5.6.2 Información para la revisión

La información presentada por el Director de Calidad al Director Ejecutivo incluye:

- Resultados de auditorías.
- Retroalimentación de los clientes y/o participantes.
- Conformidad del servicio y comportamiento del proceso.
- Desempeño de los Proveedores.
- Condición de las acciones correctivas y preventivas.
- Acciones de seguimiento de reuniones anteriores.
- Cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de Calidad.
- Recomendaciones para el mejoramiento.

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	Código	SGC-Grl-M-001
		Versión	003
		Fecha	19-06-2006
		Página	30 de 54

5.6.3 Resultados de la revisión

El Director Ejecutivo da a conocer los “**Resultados de la Revisión**” (CAL-Grl-R-005) de este informe en Reunión de Comité, en el cual incluye:

- Acciones de mejoramiento para los procesos y Sistema de Gestión de Calidad.
- Acciones de mejoramiento hacia los Clientes y/o participantes.
- Revisión de recursos y cualquier otro que apoye al proceso de servicio de capacitación.
- Estructura de un plan de mejora continua que da respuesta programada a las acciones mencionadas anteriormente.

6. Gestión de los Recursos

6.1 Provisión de Recursos

El Director Ejecutivo determina y proporciona los recursos necesarios para que el Sistema de Gestión de Calidad se lleve a cabo y se logre la total satisfacción de los Clientes. Durante la planificación de los programas se hace la provisión de los recursos.

Los recursos incluyen personas, infraestructura e instalaciones, equipamiento, material didáctico, información (calendario, temarios, otros), proveedores, recursos materiales y financieros.

6.2 Recursos Humanos

6.2.1 Generalidades

EL CENTRO DE CAPACITACIÓN INDUSTRIAL (C.A.I.) con el fin de incrementar las competencias de su personal y prepararlos para los desafíos que se van presentando, busca alternativas de capacitación de acuerdo a las nuevas tendencias del mercado y Política de Calidad. Para ello realiza un “**Plan Anual de Capacitación al Personal**” (CAL-Grl-R-025).

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	Código	SGC-Gri-M-001
		Versión	003
		Fecha	19-06-2006
		Página	31 de 54

6.2.2 Competencia, toma de conciencia y capacitación

EL CENTRO DE CAPACITACIÓN INDUSTRIAL (C.A.I.) ha determinado competencias y requisitos para cada cargo, considerando nivel educacional, experiencia y habilidades, las cuales están definidas en la **“Descripción de Cargo” (CAL-Gri-R-003)**, que se encuentran en carpeta individual del personal junto a los registros de capacitación.

Los 21 Principios Deseables del Comportamiento del Personal del C.A.I.

1. Actúa antes que se lo pidan o antes de ser forzado por las circunstancias.
2. Actúa para extender el servicio hacia nuevas áreas, productos y servicios.
3. Aprovecha las oportunidades poco usuales para lanzar un negocio y obtener recursos.
4. Evalúa alternativas y toma acción para reducir los riesgos y controlar los resultados.
5. Se coloca en situaciones que conllevan un reto o riesgo moderado.
6. Se esmera por hacer las cosas mejor, mas rápido y mas “barato.”
7. Toma acción para garantizar que se cumplan o excedan normas de excelencia.
8. Desarrolla o utiliza procedimientos para cerciorarse que el trabajo se termine o que llene los requisitos establecidos.
9. Se responsabiliza personalmente por hacer todo lo necesario para alcanzar las metas y objetivos.
10. Recurre a sacrificios personales o se esmera en forma extraordinaria para termina un trabajo.
11. Colabora con sus compañeros ocupando su lugar si es necesario para terminar un trabajo.
12. Se esmera por mantener satisfechos a nuestros Clientes.
13. Procura información sobre Clientes, proveedores y/o competencia.
14. Personalmente investiga como proporcionar un servicio.
15. Planifica dividiendo tareas grandes en sub-tareas con tiempo de entrega establecidos.
16. Constantemente revisa sus planes para tomar en cuenta resultados obtenidos y circunstancias cambiantes.
17. Mantiene registros de las actividades y los emplea en la toma de decisiones.
18. Se vale de estrategias deliberadas para influenciar y persuadir a otros.
19. Usa a personas claves como agentes para alcanzar los objetivos del C.A.I.
20. Desarrolla y mantiene red de contactos.
21. Expresa confianza en su propia habilidad de terminar una tarea difícil o hacerlo frente a un desafío.

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	Código	SGC-Grl-M-001
		Versión	003
		Fecha	19-06-2006
		Página	32 de 54

6.3 Infraestructura

EL CENTRO DE CAPACITACIÓN INDUSTRIAL (C.A.I.), proporciona y mantiene la infraestructura y equipamiento necesario para lograr la conformidad con los requisitos del servicio.

6.3.1 Para las actividades administrativas el **CENTRO DE CAPACITACIÓN INDUSTRIAL (C.A.I.)** dispone de:

- Oficinas, puestos de trabajo para cada funcionario, teléfonos, fax, equipos para los procesos (tanto hardware o como software) entre otros.

6.3.2 Para las Actividades de Capacitación el **CENTRO DE CAPACITACIÓN INDUSTRIAL (C.A.I.)** dispone de:

- 12 salas de clases en dependencias de su responsabilidad. De ser requerido, se arriendan salas a proveedores internos (ejemplo: Facultad de Ciencias Médicas, Departamento de Deportes, Laboratorios del Departamento de Ingeniería Eléctrica e Ingeniería Química) y proveedores externos.
- Elementos y servicios de apoyo a la capacitación, tales como: Equipos Computacionales, Proyector de Transparencia, Proyector Multimedia, Pizarras Acrílicas, Televisor, DVD, entre otros.

Existe para este propósito un **“Plan de Mantenimiento de la Infraestructura” (CAP-OPE-R-013)** y un formulario que permite velar por el **“Estado de las Dependencias de Capacitación” (CAP-OPE-R-037)**.

6.4 Ambiente de Trabajo

EL CENTRO DE CAPACITACIÓN INDUSTRIAL (C.A.I.) gestiona un ambiente de trabajo adecuado para el desarrollo de las actividades, para ello está atento a dar las facilidades para que el personal pueda desarrollar sus competencias en un ambiente tranquilo, cómodo y con puestos de trabajo adecuados. Las dependencias cuentan con iluminación, condiciones acústicas y de temperatura que permitan el normal desempeño, entre otros.

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	Código	SGC-Gri-M-001
		Versión	003
		Fecha	19-06-2006
		Página	33 de 54

7. Realización del Servicio

7.1 Planificación de la Realización del Servicio

La planificación de las actividades de capacitación está centrada en dos modalidades:

1. Cursos Abiertos que se ofertan a través de los medios de comunicación. según programas anuales, semestrales o mensuales establecidos; y se dictan habitualmente en horarios vespertinos. Procedimiento **“Planificación de Actividades de Capacitación – Cursos Abiertos” (CAP-Ope-P-013)**.

2. Cursos Cerrados: son cursos que se diseñan especialmente a empresas o Instituciones que lo solicitan o bien, asignados a través de licitaciones públicas o privadas. El Horario se acuerda con el cliente. **“Planificación de Actividades de Capacitación – Cursos Cerrados” (CAP-Ope-P-014)**.

Lo anterior genera un **“Calendario de Actividades de Capacitación” (CAP-Ope-R-020)**.

7.2 Procesos relacionados con el cliente

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio

Todos los requisitos del Cliente quedan establecidos en **“Orden de Compra para la Prestación de Servicios de Capacitación” (CAP-Gri-R-015)**, que contiene el nombre del curso y las condiciones generales para impartir la actividad de capacitación. El programa, objetivos y actividades del curso van incluidos en el anexo de la Orden de Compra. Pueden considerarse válidos aquellos documentos propios del Cliente, OTIC, u otros Organismos que expresen condiciones que deban ser cumplidas por ambas partes.

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	Código	SGC-Gri-M-001
		Versión	003
		Fecha	19-06-2006
		Página	34 de 54

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio

Los procedimientos que emanan de los subprocesos generan indicadores de control, para evaluar y hacer análisis que permitan:

- a) Asegurar que los requisitos del servicio estén definidos.
- b) Resolver las diferencias existentes entre los requisitos del Acuerdo y Requerimiento del Cliente.
- c) Asegurar la capacidad de dar cumplimiento al acuerdo.

7.2.3 Comunicación con el Cliente

EL CENTRO DE CAPACITACIÓN INDUSTRIAL (C.A.I.) mantiene canales de comunicación con el Cliente a través de:

- Servicio de atención a Clientes en las dependencias del Centro.
- Medios para que el Cliente pueda hacer llegar sus quejas y/o reclamos Procedimiento **“Quejas-Reclamos / Sugerencias”** (CAL-Gri-P-004), mediante el Formulario **“Quejas-Reclamos / Sugerencias”** (CAL-Gri-R-026).
- Información de cursos o consultas vía e-mail, teléfono, fax o visitas.
- La realización de cursos por medio de una retroalimentación verbal con el Cliente.
- La entrega de un informe con los resultados alcanzados de los requerimientos exigidos.

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	Código	SGC-Gri-M-001
		Versión	003
		Fecha	19-06-2006
		Página	35 de 54

7.3 Diseño y Desarrollo

EL CENTRO DE CAPACITACIÓN INDUSTRIAL (C.A.I.), ha establecido un Procedimiento Documentado para “**Diseño de Actividades de Capacitación**” (CAP-Gri-P-009).

7.3.1 Planificación para el Diseño y Desarrollo

La planificación está dada por las directrices entregadas por el Director Ejecutivo y es efectuada en relación a las tendencias del mercado, a las necesidades y expectativas de sus Clientes y otras partes interesadas.

La información a considerar para establecer los objetivos de la planificación puede ser de distintas fuentes. Sean estas de Clientes, Autoridad Competente u otros Organismos según punto 7.3.2.

7.3.2 Elementos de Entrada para el Diseño y Desarrollo

Para elaborar el Temario de la Actividad de Capacitación, considera los siguientes elementos de entrada:

- Bases de licitaciones otorgadas por organismos que llaman a postular para determinada capacitación.
- Detección de necesidades de capacitación, proporcionada por la información proveniente de Clientes, Proveedores y Competencia.
- Demandas del mercado (exigencias de la Autoridad Competente, cambios en los requisitos legales y reglamentarios pertinentes, estándares o códigos de práctica de la industria, entre otros).
- Exigencias de normas internas (Sistema de Gestión de Calidad del C.A.I.).
- Políticas y Objetivos Internos.

EL CENTRO DE CAPACITACIÓN INDUSTRIAL (C.A.I.) efectúa una revisión de estas fuentes de información, verificando si son adecuadas.

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	Código	SGC-GrI-M-001
		Versión	003
		Fecha	19-06-2006
		Página	36 de 54

7.3.3 Resultados del Diseño y Desarrollo

El Diseño y Desarrollo especifica las actividades de capacitación, ya sea curso o seminario, incluyendo los criterios de ingreso y aprobación; especificación de los materiales de apoyo a ser usados. El cual es presentado al Cliente quien realiza los alcances según sus necesidades y expectativas.

7.3.4 Revisión del Diseño y Desarrollo

El Director Ejecutivo y /o Jefes de Proyectos efectúan reuniones con el Cliente con el fin de revisar el temario y efectuar las modificaciones necesarias para cumplir con los requerimientos.

La actividad final de revisión se realiza con el Cliente, para asegurar que se cumplan los requisitos de los elementos de entrada. Toda modificación o cambio queda registrada junto al programa.

La figura N° 5 ilustra una visión sobre la relación entre la revisión, verificación y validación del proceso de control de diseño.

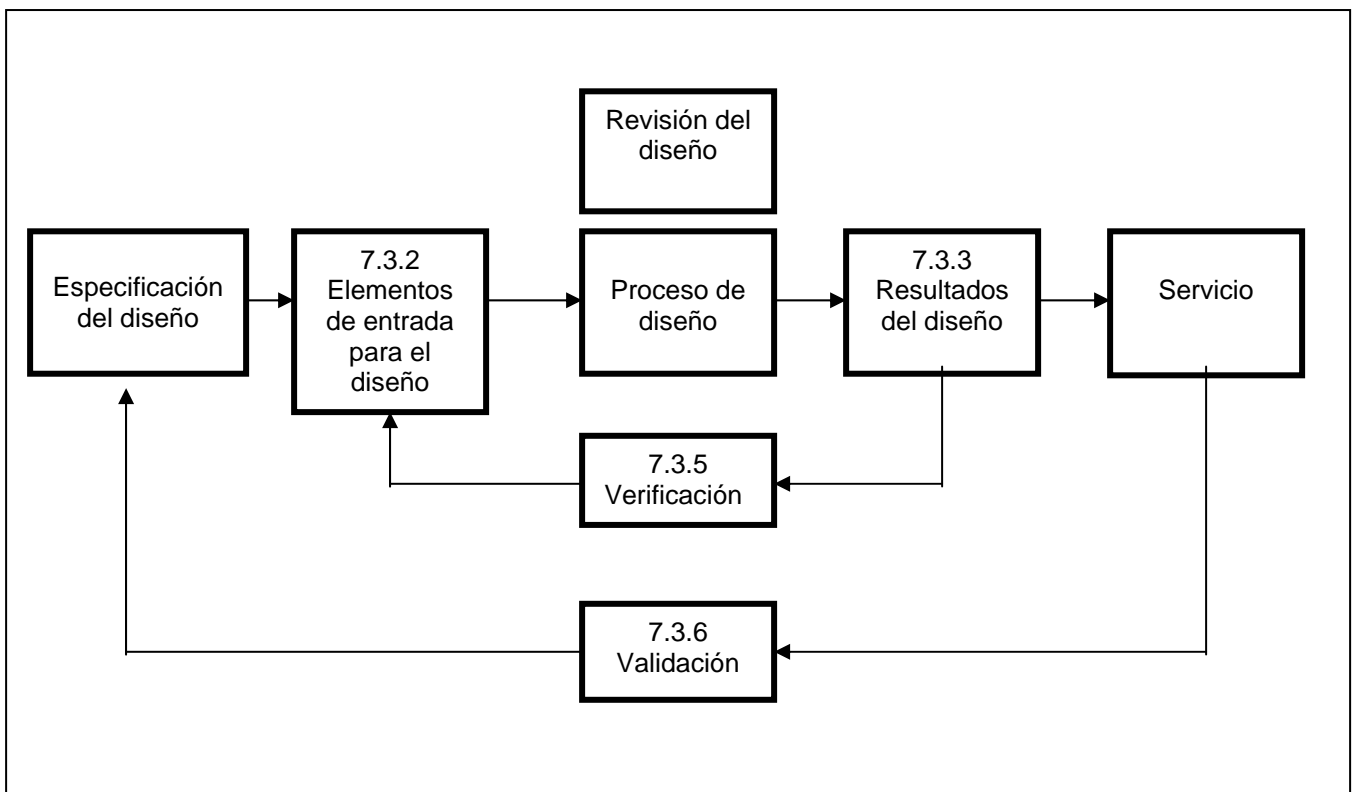


Figura N° 5

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	Código	SGC-Grl-M-001
		Versión	003
		Fecha	19-06-2006
		Página	37 de 54

7.3.5 Verificación del Diseño y Desarrollo

EL CENTRO DE CAPACITACIÓN INDUSTRIAL (C.A.I.) realiza la verificación, de acuerdo con lo planificado, para asegurar que los resultados del diseño y desarrollo cumplen con los requisitos de elementos de entrada.

La actividad final de revisión se realiza con el Cliente, una vez efectuado los trámites administrativos de rigor que permiten suscribir la franquicia tributaria, en el caso que ella sea un requisito del Cliente. Esta actividad se realiza las veces que sea necesaria, para asegurar que se cumplan los requisitos de los elementos de entrada.

7.3.6 Validación del Diseño y Desarrollo

EL CENTRO DE CAPACITACION INDUSTRIAL (C.A.I.) una vez terminada las verificaciones correspondiente con el Cliente o participante del curso o seminario, formaliza este suceso a través de la respectiva **“Orden de Compra para la Prestación de Servicios de Capacitación” (CAP-Grl-R-015)**.

7.3.7 Control de Cambios del Diseño y Desarrollo

Los cambios se deben realizar, verificar y validar; y aprobarse antes de su implementación.

Esta etapa finaliza cuando las observaciones establecidas con el Cliente o el participante quedan incorporadas en el **“Orden de Compra para la Prestación de Servicios de Capacitación” (CAP-Grl-R-015)** o en Anexos.

Las Etapas descritas, quedan registradas en **“Check List Etapa de Diseño de Nuevas Actividades” (CAP-OPE-R-027)**.

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	Código	SGC-Gri-M-001
		Versión	003
		Fecha	19-06-2006
		Página	38 de 54

7.4 Compras

7.4.1 Proceso de Compras

El área de Administración controla el proceso de compras de tal manera que se asegura de que las adquisiciones realizadas cumplen con los requisitos especificados; de la misma forma es encargada de los Convenios suscritos para la “Prestación de Servicios Generales” (Ej. Mantenimiento de PC, Fotocopiado, otros).

La evaluación y selección de los proveedores se realizan según Procedimiento “**Compras y Servicios de Terceros**” (*ADM-Gri-P-007*).

Los criterios para evaluar y seleccionar son los siguientes:

- Precio
- Calidad
- Oportunidad en la entrega.
- Presencia en el Mercado.

Los Proveedores se mantienen en un “**Registro de Proveedores**” (*ADM-Gri-R-028*).

7.4.2 Información de las Compras

En las órdenes de compra se incluye la información y detalles del producto que se va adquirir. Antes de emitir dichas órdenes el **CENTRO DE CAPACITACIÓN INDUSTRIAL (C.A.I.)** se asegura de que los requisitos especificados en las órdenes de compra sean correctos. El pedido de los materiales e insumos al proveedor se efectúa según Procedimiento “**Compras y Servicios de Terceros**” (*ADM-Gri-P-007*).

7.4.3 Verificación de los productos comprados

EL CENTRO DE CAPACITACIÓN INDUSTRIAL (C.A.I.) verifica que las compras cumplan con los requisitos del punto 7.4.2. del presente Manual de Calidad mediante una revisión de lo solicitado al momento de la entrega de los insumos, productos y /o servicios, verificando que tales productos cumplan con los requisitos de compra especificados.

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	Código	SGC-Grl-M-001
		Versión	003
		Fecha	19-06-2006
		Página	39 de 54

7.5 Producción y Prestación del Servicio

7.5.1 Control de Producción y de la Prestación del Servicio

Cada subproceso es controlado y evaluado con el fin de ir detectando errores o problemas, siendo analizados los resultados como propuestas de mejoras según Procedimiento **“Acciones Correctivas” (CAL-Grl-P-005)** y **“Acciones Preventivas” (CAL-Grl-P-017)**.

Los Subprocesos de Planificación y Ejecución, contienen los aspectos involucrados en la prestación del servicio.

La etapa de Planificación del servicio, se inicia cuando el Cliente firma la **“Orden de Compra para la Prestación de Servicios de Capacitación” (CAP-Grl R-015)** coordinando las acciones para planificar la ejecución del curso o seminario correspondiente.

7.5.2 Validación de los Procesos de Producción y de la Prestación del Servicio

Cada subproceso tiene criterios definidos para su revisión y aprobación, pudiendo así asegurarnos que el diseño y desarrollo cumple con las especificaciones acordadas.

7.5.3 Identificación y Trazabilidad

Para poder obtener información relevante del SGC, la documentación es identificada, rastreada y registrada según Procedimiento **“Preparación / Modificación - y Control y Difusión de Documentos” (CAL-Grl-P-001)** y Procedimiento **“Control de Registros” (CAL-Grl-P-002)** lo que permite hacer seguimiento en cualquier etapa en que se encuentre el servicio.

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	Código	SGC-Grl-M-001
		Versión	003
		Fecha	19-06-2006
		Página	40 de 54

7.5.4 Propiedad del Cliente

EL CENTRO DE CAPACITACIÓN INDUSTRIAL (C.A.I.) identificará, protegerá y salvaguardará los bienes del Cliente, en aquellas etapas del proceso de Diseño y Desarrollo de curso que permitan la adecuación de temarios y contenidos a los requerimientos del solicitante. Aquellos bienes Físicos o equipos de propiedad de los alumnos participantes, que el cliente suministre para su utilización o incorporación en el proceso de capacitación durante la entrega del curso.

Esta cláusula se podría aplicar en el caso en que la capacitación se ejecute fuera de las instalaciones del C.A.I., o cuando la empresa cliente facilite sus instalaciones (sala de clases, proyectores de transparencias, data show, u otros equipos de proyección, iluminación, instrumental de medición u otros).

El Jefe de Proyecto de Cursos Cerrados, o quién este designe, debe aplicar el Formulario “**Registro Propiedad del Cliente**” (**Cap-Ope-R-029**), cuando sea pertinente y debe obtener firma de conformidad del Inventario. En caso que cualquier material de propiedad del cliente resulte dañado, perdido o destruido, el C.A.I. informará a la brevedad al cliente de dicho hallazgo.

En Caso de realizarse un curso en dependencias del cliente, y que por su ubicación geográfica dificulte las actividades a desarrollar por el Jefe de Proyectos Cursos Cerrados o quien este designe, el Registro lo debe llevar a cabo el relator del curso, de producirse un hallazgo como los descritos en el párrafo anterior, será el Relator quién notificará directamente al representante de la empresa Cliente, y dejará constancia de dichos sucesos en el Formulario “**Registro Propiedad del Cliente**” (**Cap-Ope-R-029**).

7.5.5 Preservación del Producto

Los insumos y materiales para la capacitación se resguardan en estantes, bodegas; evitando así el deterioro por manipulación, humedad o descuidos. Certificados, material didáctico, libros de clases, o cualquier documento son protegidos para evitar su pérdida y/o deterioro.

En caso de traslado de material desde dependencias del C.A.I., hacia dependencias de la empresa Cliente el material será debidamente embalado, y se utilizará el transporte adecuado, rotulándose en la superficie del embalaje: Remitente, Destinatario, Descripción de los artículos embalados y su cantidad.

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	Código	SGC-Grl-M-001
		Versión	003
		Fecha	19-06-2006
		Página	41 de 54

7.6 Control de Dispositivos de Seguimiento y Medición

No Aplica. Según lo descrito en el punto 1.2 de este Manual de Calidad.

8. Medición, Análisis y Mejoramiento

8.1 Generalidades

EL CENTRO DE CAPACITACIÓN INDUSTRIAL (C.A.I.) ha implementado procedimientos para realizar seguimientos, medición, análisis y mejoras necesarias para demostrar la conformidad del servicio y del Sistema de Gestión de Calidad, asegurando su eficacia y mejora continua, mediante la aplicación de indicadores de gestión.

8.2 Seguimiento y Medición

8.2.1 Satisfacción del Cliente

EL CENTRO DE CAPACITACIÓN INDUSTRIAL (C.A.I.) utiliza una encuesta “**Evaluación Actividad de Capacitación (Participante)**” (*CAP-Ope-R-019*), para analizar y medir la información relativa a la percepción del Cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte del C.A.I.

El procedimiento “**Quejas-Reclamos/Sugerencias**” (*CAL-Grl-P-004*) indica la metodología para el análisis de la información obtenida en la encuesta “**Evaluación Actividad de Capacitación (Participante)**” (*CAP-Ope-R-019*), cuando esta indica parámetros bajo los estándares.

EL CENTRO DE CAPACITACIÓN INDUSTRIAL (C.A.I.) gestiona las quejas, reclamos y sugerencias que los participantes formulen, a través del Procedimiento “**Quejas-Reclamos/ Sugerencias**” (*CAL-Grl-P-004*).

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	Código	SGC-Grl-M-001
		Versión	003
		Fecha	19-06-2006
		Página	42 de 54

8.2.2 Auditorías Internas

EL CENTRO DE CAPACITACIÓN INDUSTRIAL (C.A.I.) ha implantado un Procedimiento Documentado “**Auditoria Interna**” (*CAL-Grl-P-003*) que contempla las responsabilidades y requisitos para su ejecución. Las Auditorías Internas son efectuadas a lo menos una vez al año y podrán solicitarse en forma extraordinaria por el Director Ejecutivo.

8.2.3 Seguimiento y Medición de los Procesos

EL CENTRO DE CAPACITACIÓN INDUSTRIAL (C.A.I.), realiza el seguimiento y medición de su proceso único “**Prestación de Servicios de Capacitación**” mediante 5 subprocesos, a saber:

- Gestión Comercial. (DEJ-Grl-P-012).
- Diseño. (CAP-Grl-P-009).
- Planificación. (CAP-Ope-P-013) / (CAP-Ope-P-014).
- Ejecución. (CAP-Ope-P-015).
- Cierre y Evaluación. (CAP-Ope-P-016).

Todo el proceso tiene seguimiento y es medido (según 8.1) con criterios de aceptación según lo establecido en “**Matriz Control de Indicadores**” (**CAP-Mtr-E-002**). Estos resultados son analizados por el Director de Calidad, revisados en el Comité de Calidad e informados a la Dirección Ejecutiva en el informe anual.

A través de dicho seguimiento se demuestra la capacidad de éstos para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcanzan los resultados planificados, se llevan a cabo acciones correctivas, según sea conveniente, para asegurar la eficacia de los procesos.

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	Código	SGC-GrI-M-001
		Versión	003
		Fecha	19-06-2006
		Página	43 de 54

8.2.4 Seguimiento y Medición de los Servicios

El servicio es medido en cada ciclo, según estándares definidos en **“Matriz Control de Indicadores” (CAP-Mtr-E-002)** sus resultados son revisados en las sesiones de Comité de Calidad e informados a la Dirección Ejecutiva en el **“Informe Anual del Sistema de Gestión de Calidad” (CAL-GrI-R-004)**.

8.3 Control del Servicio No Conforme

EL CENTRO DE CAPACITACIÓN INDUSTRIAL (C.A.I.) mantendrá registros de la naturaleza de las No Conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido conforme al procedimiento **“Acciones Correctivas” (CAL-GrI-P-005)** y **“Acciones Preventivas” (CAL-GrI-P-017)**. Además se cuenta con Procedimiento **“Control del Servicio No Conforme” (CAL-GrI- P-010)**.

8.4 Análisis de Datos

EL CENTRO DE CAPACITACIÓN INDUSTRIAL (C.A.I.) recopila y analiza los datos apropiados para poder asegurar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, según Procedimiento **“Análisis de Datos” (CAL-GrI-P-011)**.

Este análisis entrega resultados sobre satisfacción del Cliente, conformidad con los requisitos del servicio y/o tendencias o características de los subprocesos y servicios, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo las acciones preventivas y correctivas en relación a estándares fijados por el Sistema de Gestión de Calidad.

8.5 Mejoramiento

8.5.1 Mejoramiento Continuo

EL CENTRO DE CAPACITACIÓN INDUSTRIAL (C.A.I.) busca en cada actividad y/o etapa de los subprocesos, algún indicio que permita detectar alguna oportunidad para efectuar algún cambio, modificación o innovación en beneficio de mejoras del Sistema de Gestión de Calidad. Procedimiento **“Acciones Correctivas” (CAL-GrI-P-005)** y **“Acciones Preventivas” (CAL-GrI-P-017)**.

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	Código	SGC-Gri-M-001
		Versión	003
		Fecha	19-06-2006
		Página	44 de 54

8.5.2 Acciones Correctivas

EL CENTRO DE CAPACITACIÓN INDUSTRIAL (C.A.I.), toma acciones para eliminar las causas de las No Conformidades Reales mediante el Procedimiento **“Acciones Correctivas” (CAL-Gri-P-005)**.

8.5.3 Acciones Preventivas

EL CENTRO DE CAPACITACIÓN INDUSTRIAL (C.A.I.), toma acciones para eliminar las causas de las No Conformidades Potenciales mediante el Procedimiento **“Acciones Preventivas” (CAL-Gri-P-017)**.

9. Otros Requisitos

9.1 Generalidades

EL CENTRO DE CAPACITACIÓN INDUSTRIAL (C.A.I.), es un Programa dependiente de la Facultad de Ingeniería. Fue creado por Resolución Exenta N° 2006 del 17 de Julio de 1991. Dicha Resolución establece como objetivo: **“Realizar actividades de Capacitación y Adiestramiento dirigido a trabajadores e instituciones del medio productivo nacional”**.

A partir del año 1999, la Facultad encomendó la administración financiera del Programa C.A.I. a la **“Sociedad de Desarrollo Tecnológico de la Universidad de Santiago de Chile Limitada (SDT-USACH)”** y que además actúa como OTEC para todos los Programas de Capacitación que las distintas unidades de la Universidad ejecutan.

9.2 Requisitos administrativos y de infraestructura:

Descritos en punto **6.3 Infraestructura** y **6.4 Ambiente de Trabajo**, del presente Manual de Calidad.

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	Código	SGC-Gri-M-001
		Versión	003
		Fecha	19-06-2006
		Página	45 de 54

9.3 Requisitos del Personal

Para el Personal que compone el C.A.I., están descritos en punto **6.2 Recursos Humanos**, del presente Manual de Calidad.

En lo relacionado con los Relatores del C.A.I. están sujetos a una Selección, según Procedimiento **“Relatores” (DEJ-Gri-P-008)**, y a una evaluación según Formulario “Registro de Relatores” **(DEJ-Ope-R-014)**., quedando su evaluación de desempeño y competencias remitidas a las condiciones señaladas en la encuesta **“Evaluación Actividad de capacitación (Participante)” (CAP-Ope-R-019)**.

Además el C.A.I., cumple con las exigencias, sugerencias y recomendaciones que para estos efectos hace presente la Autoridad Técnica Competente (SENCE).

9.4 Requisitos de Actividades de Capacitación

EL CENTRO DE CAPACITACIÓN INDUSTRIAL (C.A.I.) establece los Requisitos de Actividades de Capacitación descritos en el punto 7 **Realización del Servicio**, del presente Manual de Calidad, según el proceso único, **“Prestación de Servicios de Capacitación”** mediante los 5 sub-procesos:

- Gestión Comercial.
- Diseño
- Planificación
- Ejecución
- Cierre y evaluación

Además, las Actividades de Capacitación son elaboradas de acuerdo a la normativa de la autoridad competente.

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	Código	SGC-Gri-M-001
		Versión	003
		Fecha	19-06-2006
		Página	46 de 54

9.5 Requisitos de la relación con los participantes

EL CENTRO DE CAPACITACIÓN INDUSTRIAL (C.A.I.), acuerda con el Cliente y/o Participantes las condiciones y normas del servicio de capacitación, por medio de la “**Orden de Compra para la Prestación de Servicios de Capacitación**” (*CAP-Gri-R-015*).

A través de los Procedimientos “**Comunicación con el Cliente**” (*CAL-Gri-P-006*) y Procedimiento “**Quejas-Reclamos/ Sugerencias**” (*CAL-Gri-P-004*) el **CENTRO DE CAPACITACIÓN INDUSTRIAL (C.A.I.)** se asegura de mantener informado al Cliente y darles acceso para entregar sus opiniones.

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	Código	SGC-Grl-M-001
		Versión	003
		Fecha	19-06-2006
		Página	47 de 54

10. Identificación de los Cambios

Cuando sea factible, la naturaleza del cambio se identificará en el siguiente formulario:

Identificación de los Cambios								
N°	Cláusula o punto	Modificación		Tipo (A/E/M)	Fecha	Realizado por	Revisado por	Aprobado por
1 al 6	Todo el Documento	DICE	Documento hasta la versión 001 del 27 Marzo 2006					
		DEBE DECIR	Documento versión 002 del 01 junio 2006					
7- 27	Todo el Documento	DICE	Documento hasta la versión 002 del 01 junio 2006					
		DEBE DECIR	Documento versión 003 del 17 junio 2006					
28	1.1 Alcance	DICE	Ocupación Integral					
		DEBE DECIR	<i>Ocupacional Integral, en las Áreas Productivas y de Servicios</i>	M	17-06-2006	Marco Avaria A	Jaime Opazo F.	Jaime Opazo F.
29	Todo el Documento	DICE	NCh 2728.					
		DEBE DECIR	NCh 2728. Of 2003	M	17-06-2006	Marco Avaria A	Jaime Opazo F.	Jaime Opazo F.
30	4.1.5 Segundo Párrafo	DICE	Revisados por el Comité de Calidad y...					
		DEBE DECIR	Revisados y aprobados por...	M	17-06-2006	Marco Avaria A	Jaime Opazo F.	Jaime Opazo F.
31	4.1.5 tercer Párrafo	DICE	Eficacia y eficacia					
		DEBE DECIR	eficacia	M	17-06-2006	Marco Avaria A	Jaime Opazo F.	Jaime Opazo F.
32	4.1.6	Dice	Que revisara el...					
		Debe Decir	cuyas actividades son descritas en 4.3.1.1.1	M	17-06-2006	Marco Avaria A	Jaime Opazo F.	Jaime Opazo F.

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>						Código	SGC-Gri-M-001
							Versión	003
							Fecha	19-06-2006
							Página	48 de 54

33	4.2.3.2 Segundo Párrafo	Dice	La realizará el Jefe de Proyecto					
		Debe Decir	La realizará el Director de Calidad en conjunto con el...	M	17-06-2006	Marco Avaria A	Jaime Opazo F.	Jaime Opazo F.
34	4.2.3.2 tercer Párrafo	Dice	Cuya custodia					
		Debe Decir	La custodia	M	17-06-2006	Marco Avaria A	Jaime Opazo F.	Jaime Opazo F.
35	4.2.3.2 tercer Párrafo	Dice	Responsabilidad del Director Ejecutivo					
		Debe Decir	Responsabilidad del Director de Calidad	M	17-06-2006	Marco Avaria A	Jaime Opazo F.	Jaime Opazo F.
36	4.2.4 Control de Registros	Dice						
		Debe Decir	Los Formularios de los Registros utilizados por el Sistema de Gestión de Calidad, se encuentran disponibles en la BED. Por su carácter de operativos los Formularios se encuentran sin restricción de Uso.	A	17-06-2006	Marco Avaria A	Jaime Opazo F.	Jaime Opazo F.
37	4.3.1.1.1 Comité de Calidad Segundo Punto	Dice	Proponer y establecer...					
		Debe Decir	Se elimina	E	17-06-2006	Marco Avaria A	Jaime Opazo F.	Jaime Opazo F.
38	4.3.1.1.1 Comité de Calidad Tercer Punto	Dice	Como también estudiar					
		Debe Decir	Periodo siguiente; revisar la ...	M	17-06-2006	Marco Avaria A	Jaime Opazo F.	Jaime Opazo F.
39	4.3.1.1.1 Comité de Calidad	Dice	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Analizar ❖ Tomar ❖ Aprobar 					
		Debe Decir	Revisar Quejas y Reclamos/ Sugerencia...	M	17-06-2006	Marco Avaria A	Jaime Opazo F.	Jaime Opazo F.

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>						Código	SGC-Grl-M-001
							Versión	003
							Fecha	19-06-2006
							Página	49 de 54

40	4.3.1.1.1 Comité de Calidad	Dice	Coordinar las...					
		Debe Decir	Dejar Constancia en acta de...	M	17-06-2006	Marco Avaria A	Jaime Opazo F.	Jaime Opazo F.
41	4.3.1.1.1 Comité de Calidad Letra C Segundo Punto	Dice	Recolectar y administrar...					
		Debe Decir	nada	E	17-06-2006	Marco Avaria A	Jaime Opazo F.	Jaime Opazo F.
42	5.2 Enfoque al Cliente	Dice	Asegura que los...					
		Debe Decir	Esta comprometido con la determinación y cumplimiento ...	M	17-06-2006	Marco Avaria A	Jaime Opazo F.	Jaime Opazo F.
43	5.3 Política de Calidad	Dice						
		Debe Decir	Ser una Organización de Prestación de Servicios de...	A	17-06-2006	Marco Avaria A	Jaime Opazo F.	Jaime Opazo F.
44	5.3 Política de Calidad	Dice	Ejecutar nuestra actividad cumpliendo					
		Debe Decir	Ejecutar nuestra actividad con eficacia, cumpliendo	M	17-06-2006	Marco Avaria A	Jaime Opazo F.	Jaime Opazo F.
45	5.3 Política de Calidad	Dice	Que permitan su permanente evaluación.					
		Debe Decir	Permitan una permanente revisión y adecuación, del SGC y sus Objetivos de Calidad.	M	17-06-2006	Marco Avaria A	Jaime Opazo F.	Jaime Opazo F.
46	5.4.1	Dice	Efectiva y eficiente					
		Debe Decir	Efectiva por...	M	17-06-2006	Marco Avaria A	Jaime Opazo F.	Jaime Opazo F.

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>					Código	SGC-Gri-M-001
						Versión	003
						Fecha	19-06-2006
						Página	50 de 54

47	5.6.2 Información para la revisión	Dice	Efectos financieros					
		Debe Decir	No Aplica	E	17-06-2006	Marco Avaria A	Jaime Opazo F.	Jaime Opazo F.
48	6.3 Infraestructura	Dice	Nada					
		Debe Decir	Existe para este propósito un "Plan de Mantenimiento de la Infraestructura " (CAP-OPE-R-013) y un formulario que permite velar por el "Estado de las Dependencias de Capacitación " (CAP-OPE-R-037).	A	17-06-2006	Marco Avaria A	Jaime Opazo F.	Jaime Opazo F.
49	7.3	Dice	Nada					
		Debe Decir	EL CENTRO DE CAPACITACIÓN INDUSTRIAL (C.A.I.) , ha establecido un Procedimiento Documentado para " Diseño de Actividades de Capacitación " (CAP-Gri-P-009).	A	17-06-2006	Marco Avaria A	Jaime Opazo F.	Jaime Opazo F.
50	7.3.4	Dice	programa					
		Debe Decir	temario	M	17-06-2006	Marco Avaria A	Jaime Opazo F.	Jaime Opazo F.
51	7.3.7	Dice						
		Debe Decir	Las Etapas descritas, quedan registradas en " Check List Etapa de Diseño de Nuevas Actividades " (CAP-OPE-R-027).	A	17-06-2006	Marco Avaria A	Jaime Opazo F.	Jaime Opazo F.
52	7.4	Dice	. Calidad . Oportunidad . Precio					
		Debe Decir	. Precio . Calidad . Oportunidad en la entrega . Presencia en el Mercado	M	17-06-2006	Marco Avaria A	Jaime Opazo F.	Jaime Opazo F.
53	8.2.3 Seguimiento y Medición.. Segundo Párrafo	Dice	Establecido en cada procedimiento					
		Debe Decir	"Matriz Control de Indicadores"	M	17-06-2006	Marco Avaria A	Jaime Opazo F.	Jaime Opazo F.

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	Código	SGC-Gri-M-001
		Versión	003
		Fecha	19-06-2006
		Página	51 de 54

54	8.2.3 Seguimiento y Medición.. Tercer Párrafo	Dice	Acciones preventivas y/o correctivas					
		Debe Decir	Acciones correctivas	M	17-06- 2006	Marco Avaria A	Jaime Opazo F.	Jaime Opazo F.
55	8.2.4 Seguimiento y Medición.. primer Párrafo	Dice	subproceso					
		Debe Decir	ciclo	M	17-06- 2006	Marco Avaria A	Jaime Opazo F.	Jaime Opazo F.
56	8.5.2 Acciones Correctivas	Dice	Y "Acciones Preventivas"					
		Debe Decir	nada	M	17-06- 2006	Marco Avaria A	Jaime Opazo F.	Jaime Opazo F.
57	8.5.3 Acciones Preventivas	Dice	"Acciones Correctivas"					
		Debe Decir	"Acciones Preventivas"	M	17-06- 2006	Marco Avaria A	Jaime Opazo F.	Jaime Opazo F.
		Dice						
		Debe Decir						
		Dice						
		Debe Decir						

ABREVIATURA						
N°	Tipo					
Número Correlativo	A	Agregar una nueva cláusula o punto al documento	E	Elimina una cláusula o punto del documento	M	Modifica una cláusula o punto del documento

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	Código	SGC-Grl-M-001
		Versión	003
		Fecha	19-06-2006
		Página	52 de 54

ANEXO 1 TERMINOS Y DEFINICIONES

Para los propósitos del Manual de Calidad del **CENTRO DE CAPACITACIÓN INDUSTRIAL C.A.I.**, se aplican los términos y definiciones indicadas en el texto normativo Nch 2728.

Se han conservado los numerales de dicho texto normativo.

3.1. Acción de Capacitación:

Actividad de capacitación en la cual participa uno o más trabajadores de una o más empresas y cuyos objetivos, contenidos, duración, etc., han sido aprobados, en el contexto del sistema nacional de capacitación, por la Autoridad Competente.

3.2. Actividad de Capacitación:

Corresponden a cursos o seminarios desarrollados por un organismo técnico de capacitación. La denominación de curso o seminario depende del número de horas de la actividad, que es definido por la Autoridad Competente.

3.3. Aptitudes:

Integración de conocimientos y habilidades que le permiten a la persona realizar correctamente un tipo específico de operaciones o actividades, ya sea de carácter intelectual o manual.

3.4. Autoridad Competente:

Aquella que la ley define para los efectos de esta norma.

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	Código	SGC-GrI-M-001
		Versión	003
		Fecha	19-06-2006
		Página	53 de 54

3.5. Capacitación:

Proceso destinado a promover, facilitar, fomentar, y desarrollar las aptitudes, habilidades o grado de conocimiento de las personas, con el fin de permitirles mejores oportunidades y condiciones de vida y de trabajo y de incrementar la productividad nacional, procurando la necesaria adaptación de las personas y a las modificaciones estructurales de la economía. La capacitación puede ser vista como sinónimo de formación continua.

3.6. Certificación:

Proceso por el cual un organismo independiente reconoce y certifica que una organización cumple con un estándar determinado. Se trata de un proceso voluntario, realizado por entes autónomos debidamente acreditados. Una entidad acreditada certifica por ejemplo el cumplimiento, por parte de un Organismo Técnico de Capacitación, de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad indicados en esta norma.

3.7. Cliente:

Empresa, organización o persona que solicita y/o recibe un servicio de capacitación.

3.8. Competencia laboral:

Capacidad de una persona para desempeñar las actividades que componen una función laboral, en un contexto real de trabajo, según los estándares y calidad esperados por el sector productivo. Estas son definidas por el mundo productivo, se refieren a conocimientos, habilidades y aptitudes, y son evaluadas en el trabajo.

3.9. Habilidades:

Destreza y precisión necesarias para ejecutar las tareas propias de una ocupación, de acuerdo al grado de exactitud requerido.

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	Código	SGC-Grl-M-001
		Versión	003
		Fecha	19-06-2006
		Página	54 de 54

3.10 Organismos Técnicos de Capacitación:

Entidades que realizan acciones de capacitación destinadas a empresas, organizaciones y trabajadores en general.

3.11. Participante:

Persona o Trabajador que asiste a una acción de capacitación.

3.12. Proceso:

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para transformar insumos en resultados.

3.13. Producto:

Resultado de actividades o procesos. A través de esta norma, cuando aparece el término producto, éste puede significar también servicio.

3.14. Relator o Facilitador:

Persona natural que transmite y/o instruye contenidos educativos.